



KARYA TULIS AKHIR

**Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat  
Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di FKTP BPJS Poliklinik Ibnu Sina  
Balikpapan**

Oleh :

**Muhammad Faruq Azmi**

**201410330311180**

**FAKULTAS KEDOKTERAN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2017**

**KARYA TULIS AKHIR**

**Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan  
Pasien Rawat Jalan di FKTP BPJS Poliklinik Ibnu Sina Balikpapan**

**KARYA TULIS AKHIR**

Diajukan kepada Universitas Muhammadiyah Malang untuk Memenuhi Salah  
Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Fakultas Kedokteran



**FAKULTAS KEDOKTERAN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2018**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**LAPORAN HASIL PENELITIAN**

Telah disetujui sebagai hasil penelitian untuk memenuhi persyaratan

Pendidikan Sarjana Fakultas Kedokteran

Universitas Muhammadiyah Malang

Tanggal :

Pembimbing I

dr. Febri Endra Budi Setyawan, M.Kes

Pembimbing II

dr. Suharto, Sp.Rad

Mengetahui,

Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Malang

Dekan,

Dr. dr. Meddy Setiawan, Sp.PD

## LEMBAR PENGUJIAN

Karya Tulis Akhir oleh Muhammad Faruq Azmi ini  
telah diuji dan di pertahankan di depan Tim Penguji  
pada tanggal

Tim Penguji

dr. Febri Endra Budi Setyawan, M.Kes, Ketua

dr. Suharto Sp.Rad, Anggota

dr. Djaka Handaya, MPH, Anggota

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Karya tulis akhir ini adalah karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Muhammad Faruq Azmi

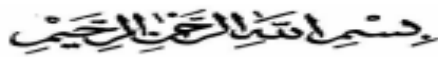
NIM : 201410330311180



Malang, 27 April 2018

Penulis

## KATA PENGANTAR



*Assalamu alaikum Warahmatullohi Wabarokatuh*

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat berhasil menyelesaikan tugas akhir ini tepat pada waktunya yang berjudul “Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di FKTP BPJS Poliklinik Ibnu Sina Balikpapan”.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun selalu diharapkan demi kesempurnaan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam penyusunan tugas akhir ini dari awal sampai akhir. Semoga Allah SWT senantiasa meridhai segala usaha kita. Amin.

Malang, 27 April 2018

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

*Assalamu'alaikum, wr.wb.*

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di FKTP BPJS Poliklinik Ibnu Sina Balikpapan” sebagai persyaratan untuk menyelesaikan studi Pendidikan Sarjana Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Malang.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini terselesaikan karena adanya bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itulah pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. dr. Febri Endra Budi Setyawan, M.Kes, selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan berkenan membimbing serta mengarahkan penulis dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. dr. Suharto, Sp.Rad, selaku pembimbing II atas segala dukungan, masukan, dan arahan yang sangat membangun dalam penyusunan tugas akhir ini.
3. dr. Djaka Handaya, MPH, selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan sehingga tugas akhir ini dapat selesai sesuai dengan waktu yang direncanakan.
4. Segenap jajaran staf TU dan staf Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Malang atas bantuan selama penulisan tugas akhir ini.

5. Ayahanda dr. Hadi Yuniarko dan Ibunda Zuryetti yang telah banyak memberikan motivasi, arahan, dukungan, doa, dan pengorbanan baik secara moril maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Dyanadhila Syadzwina, S.Psi, yang senantiasa memberikan bimbingan, doa, semangat dan dukungan serta menjadi partner yang sabar dalam membantu penelitian, dan membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini sehingga tugas akhir ini dapat selesai sesuai waktu yang direncanakan.
7. Teman-teman yang telah membantu banyak dalam penelitian : Azmi, Aditia, Eki, Maharani, Amelia, Arima, Firmanduta, .Lisha, Niken, Nuha, Yunila, Rozi, Admaja, Razardi, Alief.
8. Teman-teman angkatan 2014 Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Malang “Medula Spinalis” yang selalu mendukung dan saling membantu hingga terselesaikannya tugas akhir ini.
9. Semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini tidak luput dari berbagai kekurangan, sehingga penulis sangat mengharapkan masukan dari berbagai pihak. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis



dan pembaca, menjadi sumbangan yang berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta bermanfaat bagi semua pihak.

*Wassalamualaikum, wr.wb.*

Malang, 27 April 2018

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI.....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	iv
KATA PENGANTAR .....	vi
BAB 2 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Kepuasan Pasien .....	5
2.1.1 Definisi .....	5
2.1.2 Faktor yang mempengaruhi .....	5
2.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan.....	6
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	8
2.2.1 Tujuan Pengukuran Kepuasan.....	10
2.3 Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	11
2.4 Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama .....	13
2.4.1 Definisi .....	13
2.4.2 Fungsi .....	14

2.5	BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) .....	14
2.5.1	Definisi .....	14
2.5.2	Manfaat.....	15
2.5.3	Fungsi.....	16
2.5.4	Tugas .....	16
2.5.5	Wewenang .....	17
2.5.6	Kewajiban.....	18
2.5.7	Hak .....	20
2.5.8	Kepesertaan .....	21
2.5.9	Indikator Pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial .....	24
2.6	Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut.....	27
2.7	Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan.....	30
2.8	Perilaku Kesehatan.....	33
2.9	Akreditasi Puskesmas.....	34
2.10	Penelitian yang Mendukung .....	35
BAB 3	KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS.....	37
3.1	Kerangka Konsep.....	37
3.2	Hipotesis .....	38
BAB 4	METODE PENELITIAN .....	39
4.1	Jenis Penelitian.....	39
4.2	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	39
4.3	Populasi dan Sampel .....	39

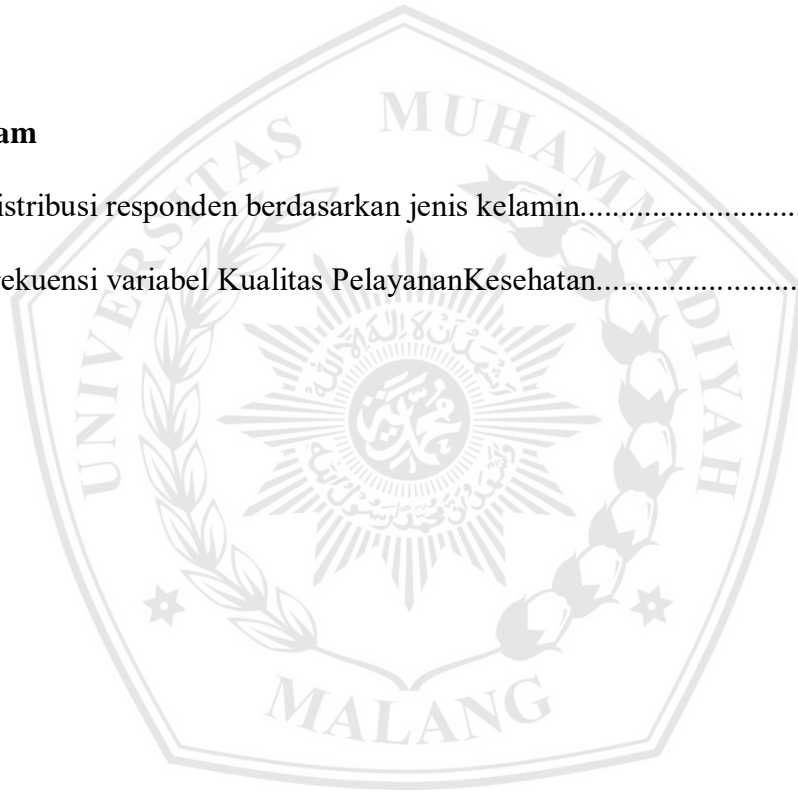
4.4	Variabel Penelitian .....	41
4.5	Definisi Operasional Penelitian .....	42
4.6	Metode Pengumpulan Data .....	49
4.7	Prosedur Penelitian.....	50
4.8	Pengolahan dan Analisa Data .....	51
BAB 5	HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....	52
5.1	Hasil Penelitian .....	52
5.2	Analisis Data.....	52
BAB 6	PEMBAHASAN .....	59
BAB 7	PENUTUP .....	64
7.1	Simpulan.....	64
7.2	Saran .....	64
DAFTAR PUSTAKA	.....	66
LAMPIRAN	.....	68



## DAFTAR TABEL DAN DIAGRAM

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
5.1 Frekuensi kualitas pelayanan kesehatan.....	41
5.2 Frekuensi distribusi kepuasan pasien rawat jalan.....	43
5.3 Frekuensi kepuasan pasien rawat jalan setiap item.....	44
5.4 Analisis data antar variabel.....	44

<b>Diagram</b>	<b>Halaman</b>
5.1. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin.....	42
5.2. Frekuensi variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	43





## Daftar Singkatan

ASKES	: Asuransi Kesehatan
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
FASKES	: Fasilitas Kesehatan
FKRTL	: Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut
FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Primer
JAMKESMAS	: Jaminan Kesehatan Masyarakat
JKN	: Jaminan Kesehatan Negara
PUSKESMAS	: Pusat Kesehatan Masyarakat
RS	: Rumah Sakit





## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Direktorat Bina Upaya Kesehatan Dasar. 2012. *Buku Saku Gatekeeper Dalam Pelaksanaan SJSN Kementerian Kesehatan RI*. Jakarta: Prins Media.
- Mamik. 2010. *Organisasi & Manajemen: Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*.
- Muninjaya, A.A. Gde. 2005. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Muninjaya, Gde. 2014. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Edisi 2*. Jakarta: EGC
- Pangsa Pasar. Jakarta, PT. Rineka Cipta.
- Putri, Asih Eka. 2014. *Seri Buku Saku-2 : Paham BPJS Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Jakarta: Friedrich-Ebert-Stiftung.
- Republik Indonesia. 2004. *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta
- Republik Indonesia. 2009. *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*. Jakarta
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*. Jakarta
- Republik Indonesia. 2013. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Negara*. Jakarta

- Republik Indonesia. 2014. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP 25 M.PAN 2 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta
- Republik Indonesia. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi*. Jakarta
- Republik Indonesia. 2014. *Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggara Jaminan Kesehatan*. Jakarta
- Republik Indonesia. 2015. *Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Norma Penetapan Besaran Kapitasi Dan Pembayaran Kapitasi Berbasis Pemenuhan Komitmen Pelayanan Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama*. Jakarta
- Republik Indonesia. 2016. *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2016 Tentang Penggunaan Dana Kapitasi Jaminan Kesehatan Nasional Untuk Jasa Pelayanan Kesehatan Dan Dukungan Biaya Operasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Milik Pemerintah Daerah*. Jakarta
- Siaran Pers BPJS Kesehatan. 2015. *Pahami Lebih Dalam tentang Sistem Rujukan Berjenjang dan Pola Pembayaran BPJS Kesehatan ke Faskes*. Jakarta
- Suciati, W., 2013. *Perbedaan Kualitas Layanan Puskesmas Kelurahan Sukorame Kecamatan Mojoagung Kota Kediri Berdasar Sistem Pembayaran Ditinjau dari Persepsi Konsumen*. Surabaya

Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan

Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa*

*Pasa*. Jakarta: Rineka Cipta

Tjiptono, Fandi. 2004. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset. Peraturan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No 1,

2014, Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan, Republik Indonesia, Jakarta.

